



REPUBLIKA SLOVENIJA

MINISTRSTVO ZA  
ŠOLSTVO IN ŠPORT



Andragoški center Republike Slovenije  
Slovenian Institute for Adult Education



*Naložba v vašo prihodnost*

OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA  
Evropski socialni sklad



ANDRAGOŠKI CENTER SLOVENIJE

Projekt **ESS - Razvoj pismenosti ter ugotavljanje in priznavanje neformalnega učenja od 2009 do 2011**

Aktivnost: **Evalvacija in prenova javno veljavnih programov za razvoj pismenosti, programa PUM in programa Računalniška pismenost za odrasle**

Aktivnost: **Evalvacija in prenova programa usposabljanja za strokovne delavce**

# **EVALVACIJA JAVNO VELJAVNEGA PROGRAMA**

## **Računalniška pismenost za odrasle**

### **(RPO)**

## **POVZETEK ZAKLJUČNEGA POROČILA**

Ljubljana, 2010

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Projekt se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013, razvojne prioritete »Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja« in prednostne usmeritve »Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.«

Naslov projekta: Razvoj pismenosti ter ugotavljanje in priznavanje neformalnega učenja od 2009 do 2011

Naročnik: Ministrstvo za šolstvo in šport

Financer: Ministrstvo za šolstvo in šport in Evropski socialni sklad

Izvajalec: Andragoški center Slovenije

Vodja projekta: Metka Svetina

Koordinatorica podprojekta Razvoj pismenosti: mag. Estera Možina

Vodja aktivnosti Evalvacija JV programov in programov usposabljanja strokovnih delavcev: dr. Petra Javrh

Strokovni sodelavci ACS pri pripravi Evalvacijske študije javno veljavnega programa Računalniška pismenost za odrasle: mag. Estera Možina, dr. Petra Javrh, Manuel Kuran, Katja Vrbajnščak, Petra Šmalcelj, dr. Marko Radovan

Zunanji strokovni sodelavec pri pripravi Evalvacijske študije javno veljavnega programa Računalniška pismenost za odrasle: mag. Dušan Jamšek

Metodolog: dr. Valentin Bucik

Administrativno tehnična podpora: Kristjan Zemljič, Olga Varl, Katarina Šešet

V Ljubljani: decembra 2010

## KAZALO VSEBINE

<b>1. NAMEN IN PREDMET EVALVACIJSKE ŠTUDIJE PROGRAMA RPO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. KRATEK ORIS PREDMETA EVALVACIJE .....</b>	<b>4</b>
<b>3. POVZETEK EVALVACIJSKEGA NAČRTA .....</b>	<b>6</b>
<b>4. POVZETEK POROČILA O IZVEDBI EVALVACIJE .....</b>	<b>6</b>
Priprava in izvedba kvantitativnega zajema podatkov .....	7
Priprava in izvedba kvalitativnega zajema podatkov.....	8
<b>5. POVZETEK UGOTOVITEV EVALVACIJSKE ŠTUDIJE RPO .....</b>	<b>8</b>
1. Uresničevanje ciljev programa.....	8
2. Doseganje potreb udeleženi iz opredeljene ciljne skupine .....	9
3. Analiza kakovosti izvedb programa in presežni učinki.....	10
4. Usposobljenost učiteljev za izvedbo programa.....	11
5. Doseganje pričakovanih kratkoročnih in dolgoročnih učinkov programa .....	13
6. Dostopnost programa .....	14
7. Identificirane pomanjkljivosti in potrebne spremembe programa .....	15
8. Raven izvajalske ustanove in lokalne skupnosti .....	15

# 1. NAMEN IN PREDMET EVALVACIJSKE ŠTUDIJE PROGRAMA RPO

---

V okviru projekta Razvoj pismenosti ter ugotavljanje in priznavanje neformalnega učenja od 2009 do 2011 je potekala aktivnost Evalvacija programa Računalniška pismenost za odrasle (RPO). Namen aktivnosti je bila strokovna in znanstvena presoja doseganja ciljev in učinkov programa na nacionalni ravni, ugotovitve in predlogi pa so osnova za prenovo javno veljavnega programa RPO.

Nacionalna evalvacija je potekala v skladu z evalvacijskim načrtom, ki je obsegal: temeljna izhodišča, opredelitev ciljev in vsebinskih področij evalvacije, raziskovalni model z raziskovalnimi vprašanji in instrumenti za zbiranje podatkov ter predvidene metode obdelave podatkov, časovni načrt izvedbe in predvidene rezultate, obdelavo in analizo podatkov.

Predmet evalvacijske študije je program Računalniška pismenost za odrasle (RPO). Za učitelje v programu RPO ni predvideno posebno usposabljanje, definirani so le kadrovske pogoji. Naročnik projekta je Sektor za izobraževanje odraslih pri Ministrstvu za šolstvo in šport.

## 2. KRATEK ORIS PREDMETA EVALVACIJE

---

Računalniška pismenost za odrasle (RPO) je javno veljavni program namenjen popularizaciji in spodbujanju splošne računalniške pismenosti med odraslimi. V nadaljevanju je izpostavljenih pet najbolj relevantnih vidikov programa RPO: ciljna skupina, cilj programa, utemeljenost programa, izvajalci programa ter kadrovske pogoji za izvajalce.

### **Ciljna skupina**

Ciljna skupina RPO so odrasli, ki sicer pri svojem delu in doma, nimajo dostopa do računalnika in, ki računalnika še niso uporabljali ter si želijo pridobiti temeljno znanje za delo z njim za potrebe poklicnega in vsakdanjega življenja.

### **Cilj programa**

Cilj programa je osnovno računalniško usposabljanje, ki omogoča aktivno vlogo v informacijski družbi vsem, ne glede na starost ali doseženo izobrazbo. V programu udeleženci pridobijo znanje na področju spoznavanja osnovnih komponent računalnika in razumevanja nekaterih osnovnih pojmov informacijske tehnologije, uporabe osnovnih funkcij osebne računalnika in operacijskega sistema, uporabe organiziranja in upravljanja z nosilci podatkov in datotekami, pisanja, oblikovanja in tiskanja besedil ter uporabe glavnih spletnih storitev in elektronske pošte.

### **Utemeljenost programa**

Ministrstvo za informacijsko družbo je leta 2004 spodbujalo pridobitev spričevala ECDL, čeprav so mednarodne pa tudi domače izkušnje nakazovale, da je program za pridobitev spričevala ECDL prezahteven za tisti del prebivalstva, ki ni bil deležen računalniškega izobraževanja med rednim šolanjem in nima možnosti uporabe računalnika doma ali na delovnem mestu. V to skupino spadajo predvsem starejši od 40 let, odrasli brez izobrazbe in poklica, torej tisti, ki so najbolj ogroženi pri pridobivanju ključnih kompetenc, ki bi jim omogočale pridobiti ali ohraniti zaposlitev. Izrazila se je torej potreba po tako imenovanih pred-certifikatnih programih, ki omogočajo pridobivanje osnovnih računalniških znanj in spretnosti z možnostjo nadgradnje in pridobitev zahtevnejših računalniških certifikatov.

Program Računalniška pismenost je bil tako zamišljen kot »vstopno mesto« za pridobivanje osnov računalniške pismenosti, torej znanj in spretnosti, ki jih odrasli potrebujejo za komunikacijo v sodobni informacijski družbi. Po vsebini, obsegu in ravni zahtevnosti program ustreza standardu znanj in spretnosti ki so predvideni za kvalifikacijo računalniške pismenosti v programih nižjega poklicnega izobraževanja

### **Izvajalci programa RPO**

Program RPO izvajajo javni zavodi in zasebniki, ki so vpisani v razvid izvajalcev javno veljavnih izobraževalnih programov za odrasle. Izvajalci programa morajo zagotoviti računalniško mesto s povezavo z internetom za vsakega udeleženca izobraževanja

### **Kadrovski pogoji za izvajalce**

Poseben program usposabljanja izvajalcev za izvajanje programa RPO ni predviden in tudi ni bil nikoli pripravljen. Program predvideva kadrovske pogoje kot sledi:

- Končana srednješolska in višješolska strokovna izobrazba s področja računalništva in informatike ali
- najmanj srednješolska izobrazba in licenca za spraševanca v mednarodno certificiranih programih računalniške usposobljenosti ali
- končano visokošolsko izobraževanje, ki je imelo v programu vsebine iz računalništva ali informatike v obsegu najmanj 100 ur in
- potrdilo o uspešno zaključenem programu usposabljanja za izobraževalno delo z odraslimi v obsegu 16 ur.

### 3. POVZETEK EVALVACIJSKEGA NAČRTA

---

Temeljna evalvacijska problematika izhaja iz vsebine programa Računalniška pismenost za odrasle, kjer so nazorno opredeljeni cilji izobraževalnega programa. Temeljni cilji programa RPO je pomoč manj izobraženim odraslim pri pridobivanju temeljnih spretnosti, povezanih z računalniško pismenostjo. Problemske ravni izvedene evalvacije nakazujejo tudi interesne skupine, ki smo jih kot subjekte vključili v raziskavo. Ravni evalvacije opredeljujemo kot:

- Širše razsežnosti računalniške pismenosti
- Nacionalna/sistemska raven
- Raven načrtovalcev politike zviševanja računalniške pismenosti in pismenosti nasploh
- Programska raven (raven strokovnih delavcev, ki program RPO izvajajo)
- Raven udeležencev programa RPO
- Raven izvajalske organizacije
- Raven lokalnega okolja in ostalih interesnih skupin.

Evalvacijska študija je imela cilj ugotoviti, koliko javno veljavni program Računalniška pismenost za odrasle zadovoljuje potrebe v njih opredeljenih ciljnih skupin in koliko dosega zastavljene cilje glede na to, da so se v zadnjih letih hitro spreminjale v družbene razmere in struktura ciljnih skupin. V tem smislu je evalvacijska študija javno veljavnega programa RPO namenjena odgovoru na naslednje glavno raziskovalno vprašanje:

Kako javno veljavni program RPO v spremenjenih družbenih in gospodarskih okoliščinah zadovoljuje potrebe ciljnih skupin, ki jim je program namenjen in koliko dosega zastavljene cilje programa?

### 4. POVZETEK POROČILA O IZVEDBI EVALVACIJE

---

Evalvacija je zajela večino izvajalcev programa RPO, ki so program izvajali od leta 2006 do 2010. Za pridobivanje podatkov o programu RPO smo uporabili 10 inštrumentov kvantitativnega in kvalitativnega tipa. Dva inštrumenta sta bila izdelana za spletno anketiranje direktorjev izvajalskih ustanov in aktivnih učiteljev programa RPO, en inštrument za potrebe pridobivanja podatkov na terenu, in sicer anketiranje udeležencev, ki so med leti 2006 – 2010 obiskovali program RPO. 7 inštrumentov je bilo oblikovanih za potrebe pridobivanja kvalitativnih podatkov na ravni različnih subjektov.

## Priprava in izvedba kvantitativnega zajema podatkov

### **Spletna anketa – aktivni učitelji v programu RPO**

Ciljna skupina spletne raziskave so bili aktivni učitelji v programu RPO. Teh je bilo po razpoložljivih podatkih 61. S pomočjo analize pisnih virov in neposredne komunikacije je bilo pridobljeno 110 elektronskih naslovov, učiteljev programa RPO, ki so vsaj enkrat od leta 2006 izvedli program RPO. Ker je šlo za populacijski zajem podatkov, vzorčenje ni bilo potrebno. Spletni anketni vprašalnik je vseboval 68 vprašanj odprtega ali zaprtega tipa. Vprašanja so bila razdeljena v osem vsebinskih sklopov. Spletni vprašalnik je bil tehnično prilagojen tako, da so anketiranci v primeru izbire odprtega odgovora »drugo« morali zapisati, zakaj so ta odgovor izbrali. Terenski zajem podatkov je bil izveden maja in junija 2010. V skladu s sprejetim metodološkim načrtom je bil spletni vprašalnik poslan na 110 elektronskih naslovov učiteljev v programu RPO. Pridobljeno je bilo 72 (65%) ustrezno izpolnjenih spletnih anketnih vprašalnikov. Podatki so reprezentativni, generabilnost je zagotovljena.

### **Terenska anketa – udeleženci programa RPO**

Skupno število udeležencev v programu RPO je bilo 3833. V skladu s sprejetim metodološkim načrtom je bil predviden regijsko sorazmeren izračun 10 odstotnega vzorca udeležencev, ki so v letih od 2006 do 2010 vili vključeni v program RPO. Pomembno izhodišče za vzorčenje je bil tudi povprečni demografski profil udeleženca. Ta je naslednji: povprečna udeleženka programa RPO je ženskega spola, stara je od 26 do 49 let in ima končano štiriletno strokovno in poklicno ali splošno izobrazbo. Izračunan vzorec je predstavljal 400 (10,4%) anketirancev, od tega je bilo s strani izvajalcev pridobljeno 377 (9,8%) kontaktnih podatkov anketirancev. Anketni vprašalnik je vseboval 32 vprašanj odprtega ali zaprtega tipa. Vprašanja so bila razdeljena v štiri vsebinske sklope. Pri zaprtih vprašanjih so anketiranci izbirali med že podanimi odgovori, z možnostjo ene same izbire ali z možnostjo več izbir. Terenska raziskava je potekala od začetka junija 2010 do konca julija 2010. Za potrebe pridobivanja podatkov so bili k sodelovanju povabljeni usposobljeni anketarji, ki so podatke pridobivali na terenu (individualno in skupinsko anketiranje). Anketiranje je trajalo približno 15 minut. Do konca terenskega zajema so raziskovalci prejeli 323 ustrezno izpolnjenih anketnih vprašalnikov. Če upoštevamo, da je populacija vseh udeležencev, ki so kdajkoli bili vključeni v program RPO 3833, je bila odzivnost 8,4 odstotna.

### **Spletna anketa – direktorji izvajalskih ustanov**

Decembra 2009 so vse verificirane izvajalske ustanove prejele pismo o nameri, kasneje so raziskovalci direktorje individualno animirali tudi preko elektronske pošte in telefona. V skladu s sprejetim metodološkim načrtom je bil predviden populacijski zajem vseh direktorjev oziroma ravnateljev izvajalskih ustanov, ki so verificirani za javno veljavni programe, med njimi tudi Računalniška pismenost za odrasle. Od februarja do aprila 2010 je bilo od 86 izvajalskih ustanov pridobljenih 72 elektronskih naslovov aktualnih direktorjev, ki so bili seznanjeni z namenom evalvacije in pripravljeni sodelovati v spletni raziskavi. Spletni anketni vprašalnik za direktorje izvajalskih ustanov, s katerim smo pridobivali podatke, je vseboval 58 vprašanj odprtega ali zaprtega tipa. Vprašanja so bila razdeljena v sedem tematskih sklopov. Pri zaprtih vprašanjih so anketiranci izbirali med že podanimi odgovori, z možnostjo ene same izbire ali z možnostjo več izbir. Terenski zajem podatkov je bil izveden maja in junija 2010. V dejanski raziskavi je bilo nagovorjenih 72 direktorjev in ravnateljev, od tega jih je 66 potrdilo prejetje spletnega anketnega vprašalnika. 54 jih je vprašalnik ustrezno izpolnilo. Odzivnost je bila 81,8 odstotna.

## Priprava in izvedba kvalitativnega zajema podatkov

Skupaj je bilo za potrebe evalvacijske študije programa RPO opravljeno spletno anketiranje pri 126 subjektih, terensko anketiranje na domu pri 323 subjektih in izvedeni pol-strukturirani intervjuji pri 29 subjektih.

Podatke smo pridobivali tudi s pomočjo kvalitativnih pristopov. S pol-strukturiranimi intervjuji smo intervjuvali 5 izbranih učiteljev programa RPO, ki poučujejo v izobraževalnih institucijah v jugovzhodni, pomurski, osrednjeslovenski, koroški in goriški regiji. Opomnik, ki je usmerjal pogovor, je bil razdeljen na 4 različne vsebinske sklope, skupno pa vseboval 37 vprašanj. Prav tako smo intervjuvali 7 udeležencev programa RPO, ki so bili glede na regijsko ustrezno razpršeni. Opomnik za pogovor z udeleženci programa je vseboval 4 različne vsebinske sklope, skupno pa vseboval 10 vprašanj.

Pri kvalitativnem pridobivanju podatkov je sodelovalo 7 direktorjev izvajalskih ustanov iz pomurske, osrednjeslovenske, goriške, koroške ter jugovzhodne regije. Opomnik za pogovor z direktorji je vseboval tri različne sklope, skupno 17 vprašanj. Trije organizatorji izobraževanja, ki so sodelovali v kvalitativnem delu evalvacije so bili iz jugovzhodne, osrednjeslovenske in pomurske regije. Opomnik za organizatorje izobraževanja odraslih je vseboval tri različne sklope, skupno 14 vprašanj.

Glede na evalvacijski načrt smo opravili intervjuje s tremi predstavniki lokalnih skupnosti, in sicer iz koroške, savinjske in pomurske regije. Skozi tri vsebinske sklope so jim raziskovalci zastavili 10 vprašanj. Izveden je bil tudi pol-strukturirani intervju s snovalko programa in tremi načrtovalci politik. Opomnik za snovalko programa je vseboval 10 vprašanj, za načrtovalce programa pa 10 vprašanj.

## 5. POVZETEK UGOTOVITEV EVALVACIJSKE ŠTUDIJE RPO

---

Snovalci so kot glavni cilj programa RPO opredelili »obvladovanje računalnika in interneta za aktivnejšo vlogo v informacijski družbi« ne glede na starost udeležencev ali njihovo doseženo izobrazbo. Izvorno je bil program RPO zasnovan kot javno veljavni program v konkurenci številnih programov za uporabo računalniške tehnologije. Snovalci so želeli, da se vključujejo tisti, ki ne uporabljajo računalnika na delovnem mestu, a se v bistvu srečajo s potrebami, da bi znali uporabljati uporabno IKT tehnologijo.

### 1. Uresničevanje ciljev programa

Skoraj polovica učiteljev (43,5%) je o glavnem cilju programa RPO - »obvladovanje računalnika in interneta za aktivnejšo vlogo v informacijski družbi« - menila, da se v izvedbah programa zelo dobro uresničuje. Glede na povprečno oceno učiteljev udeleženci ob zaključku programa skoraj odlično obvladajo miško, prav dobro tipkovnico, internet in elektronsko pošto, za odtenek manj delo z Word datotekami in delo s tiskalnikom, zadostno se naučijo uporabljati spletno bančništvo in digitalno fotografijo, res pa je, da oboje zahteva že bolj kompleksne spretnosti. Učitelji (95%) so ocenili, da se vsaj tri četrtine udeležencev ob zaključku programa zaveda nujnosti računalniškega znanja v sodobnem svetu, kar so potrdili tudi udeleženci sami (v 99,1%). Udeleženci programa RPO bi se najverjetneje tudi sami lotili dela z računalnikom po oceni ene petine učiteljev (20,7%), ostali so menili, da je to malo oziroma zelo malo verjetno. Velika večina (96%) udeležencev se strinja, da so v programu pridobili taka znanja, ki so povečala njihovo splošno poučenost, zaradi novih informacij in izkušenj z računalnikom se lažje znajdejo in imajo manj problemov v okolju, kjer živijo (86%), večina direktorjev (92%) pa meni, da so udeleženci močno povečali raven in izboljšali svojo samopodobo.



Cilj »popularizacija IKT« je po oceni učiteljev praviloma v celoti dosežen. Cilj »obvladovanje osnovnih komponent računalnika« ni popolnoma izpolnjen, ker praviloma obdelajo čiste osnove, ne zahajajo pa v podrobnosti – menijo pa, da se doseže zadovoljiva raven znanja. Glede cilja »osvojiti zmožnosti za uporabo spleta in e-pošte« je potrebna diferenciacija zaradi velikih razlik v predznanju udeležencev. Kot problematičen se je izkazal tudi cilj obvladati urejanje besedila - problem predstavljajo udeleženci, ki ne znajo tipkati. Intervjuvani predstavniki lokalne skupnosti, ki so od zunaj ocenili učinke programa, so menili, da računalnik in splet občanom omogočita nov način pridobivanja informacij, steče medsebojna učna pomoč, kar pomeni novo kakovost življenja socialne skupnosti, vseh učinkov pa se po njihovih besedah ne da meriti.

**Potreba po poglobljanju računalniških znanj:** Večina učiteljev RPO je potrdila, da je več kot 70% udeležencev izrazilo željo po nadaljnjem učenju o uporabi računalnika.

**Sprememba izobraževalne izkušnje:** Dve tretjini (69,9%) učiteljev je menila, da se izobraževalna izkušnja udeležencev v programu »v veliki« razlikuje od šolskih izkušenj, kar je lahko dober vzpodbujevalec za nadaljevanje učenja na področju IKT.

## 2. Doseganje potreb udeleženi iz opredeljene ciljne skupine

**Demografski podatki:** V program so se vključevali pretežno udeleženci z nekoliko višjo izobrazbo, kot bi pričakovali glede na izhodišča programa, saj jih je imelo skoraj dve tretjini končano bodisi štiriletno poklicno, strokovno ali splošno srednjo šolo, bodisi višjo, visoko šolo ali več.

**Razlogi za udeležbo:** Ocenili bi lahko, da bi glavni motiv udeležencev za udeležbo v programu pravzaprav lahko predstavljalo pričakovanje, da bodo po končanem programu zmogli redno uporabljati računalnik, da jim bo novo znanje tako nekoliko olajšalo vsakodnevno življenje in odvisnost od mlajših generacij, predvsem pa je šlo najpogosteje za osebno odločitev »nekaj storiti zase«, manjkrat lahko poročamo o opismenjevanju kot osrednjem motivu. Bolje izobraženi udeleženci govorijo tudi o bolj specifičnih motivih. Učitelji so pripisali glavne razloge za udeležbo, želji po znanju (pri upokojevcih) in potrebam po delu (pri mladih), na splošno pa potrebam po poznavanju IKT tehnologije. Na vprašanje, zakaj so se udeležili tega programa, so udeleženci najpogosteje navajali naslednja dva razloga: »željo po računalniškem znanju« in »potrebo po druženju«.

**Razlogi za osip in obseg osipa:** Kakovost programa lahko merimo tudi s stopnjo osipa udeležencev. Njegovo povprečje v programu RPO je 4,7% (polovica učiteljev je navedla, da osipa ni), direktorji pa so ocenili, da je 6,6%. Najpogostejša razloga za osip sta pomanjkanje časa in neredna prisotnost udeležencev.

**Delež vključitve ciljnih udeležencev:** Program je namenjen odraslim, ki niso imeli priložnosti naučiti se osnov računalništva niti v zasebnem življenju niti na delovnem mestu, takih udeležencev je po mnenju učiteljev velika večina. Skoraj dve tretjini direktorjev in organizatorjev izobraževanja je navajalo, da se udeleženci po končanem programu RPO vključijo tudi v druge programe, ki jih izvaja njihova organizacije (povprečno se vključuje okoli ena petina udeležencev RPO programa oziroma tudi drugih evalviranih programov).

**Glavne ovire za vključitev:** Precej izpostavljeni oteževalni dejavniki, ki botrujejo slabšemu izkoristku programa z vidika udeležencev so: zadrega glede razumevanja navodil, nerazumevanje pisnih gradiv, kar je povezano tako z bralnimi veščinami kot z nekoliko počasnejšim tempom, ki ga udeleženci (predvsem upokojenci) zmorejo. Posebna pozornost bi s strani izvajalcev in načrtovalcev promocije programa, morala biti namenjena odpravljanju teh težav in bi precej prispevala kot motivacija za nadaljnjo udeležbo. Udeleženci so povedali, da so najpogostejše kritične točke programa tuj jezik (angleščina) in nerazumevanje nekaterih učnih gradiv.

**Primerjalna prednost programa:** Kot primerjalno prednost programa so učitelji navajali: brezplačnost in dostopnost, ustrezna dolžina, majhne skupine, možnost za drugačno organizacijo dela in ustrezno visok standard neformalnega javno veljavnega programa.

**Učinki – uporabnost znanja:** Pridobljeno znanje je v veliki meri ustrezno za vsakdanje potrebe večine udeležencev (77,4%), velika večina učiteljev (95,1%) je to potrdila.

**Univerzalni elementi programa:** Večina učiteljev izvede vsaj tri četrtnine ali več predvidenih vsebin programa RPO, več kot polovica jih program prilagodi predznanju in interesom udeležencev. Po oceni dobre polovice učiteljev (57%) naj ne bi spreminjali vsebin programa, četrtnina ne bi spreminjala organizacije izobraževanja, 16% učiteljev pa ne bi spremenilo prav ničesar. Posodobitev bi bila po mnenju direktorjev potrebna v smislu priznavanja v programu pridobljenih znanj.

**Ocena ustreznosti obsega vsebin:** Vsa vsebinska področja kurikula programa izvede večina učiteljev (83%). Kadar program ni izveden v celoti, so razlogi v pomanjkanju časa (24%), že predhodno osvojenem znanju (20%), med drugimi pa: nehomogena skupina, težave s tehniko, ocena udeležencev o nepomembnosti nekaterih poglavij, premalo časa za praktično delo, prevelika skupina, nezainteresiranost udeležencev za digitalno fotografijo in E-bančništvo.

**Optimalna dolžina programa:** Dobra tretjina učiteljev je zadovoljna s predpisanim obsegom programa, četrtnina jih meni, da bi moral biti krajši, do 30 ur, slaba desetina pa da naj bi bil program dolg od 60 do 100 ur.

### 3. Analiza kakovosti izvedb programa in presežni učinki

**Ocena primernosti kurikula:** Program učitelji prilagajajo tehničnim zmožnostim, večjemu obsegu praktičnega dela, hitrejšemu napredovanju posameznih udeležencev (predvsem z zagotovitvijo dodatnega učnega gradiva), udeleženci sami samostojni predelavi manj pomembnih vsebin in povečanju časa za predelavo uporabnejših aplikacij.

**Primeri dobre prakse:** Učitelji so navajali pozitivne učinke, ki jih program kaže: premagovanje medgeneracijske razlike, možnosti za druženje, prenos znanja v družbeno koristne aktivnosti (upokojenci so računalnik uporabljali v društvu), izguba strahu pred računalnikom in spoznanje, da je računalnik pozitivno orodje, ki lajša vsakodnevna opravila. Glede nadaljevanja stikov z izobraževalno ustanovo so udeleženci povedali, da se ohranja in poteka predvsem po elektronski pošti, nekateri imajo stiki samo s profesorji, z učiteljem in nekaterimi drugimi iz ustanove po e-pošti. Udeleženci RPO programa so se naučili primernega in učinkovitega predstavljanja sebe in svojih dosežkov in so tudi po zaključku programa še sedaj ponosni na projekte, v katerih so sodelovali, meni večina direktorjev.

**Nadaljnje vključevanje v programe izvajalke:** Po končanem programu RPO se po mnenju večine učiteljev povprečno dobra tretjina udeležencev vključi v druge programe izvajalske organizacije, po izjavah udeležencev samih pa slaba tretjina. Direktorji o tej dimenziji nimajo ustrezne predstave, saj se njihove ocene precej razlikujejo.

**Učinki – motivacija za nadaljnje izobraževanje:** Po končanem programu RPO se je v šolo vpisala slaba desetina udeležencev, kar je mogoče pripisati dejstvu, da je največ udeležencev programa že imelo status upokojenca ali zaposlenega, manj pa je bilo brezposelnih. Da program spodbuja motivacijo za nadaljevanje učenja na področju IKT, so udeleženci potrdili. Pripravljenost za nadaljnje učenje je izrazilo skoraj dve tretjini (68,1%) udeležencev in sicer iz več razlogov, saj bi želeli spoznavati še e-fotografijo, Excel, delo s tabelami in drugo.

**Nepričakovani učinki:** Med večjimi neprijetnimi presenečenji se je za udeležence izkazalo, spoznanje, da je motorika pri uporabi računalnika lahko problem. Med pozitivnimi presenečenji so: dobro zastavljen urnik, delo z grafi in tabelami, uporaba fotografij, velika sproščenost v primerjavi s šolskim sistemom in priznavanje individualnih zmožnosti in potreb udeleženca.

**Nove ciljne skupine:** Učitelji so navajali več potencialnih novih skupin, za katere bi bil program primeren/nujen. To so: invalidi, mlajši od 65 let, udeleženci srednjih let in različne podskupine zaposlenih. Največ direktorjev meni, da bi bili ta in podobni programi v splošnem primerni za priseljence, pa tudi za starejše odrasle, invalide, ženske, brezposelne, žrtve nasilja, zapornike in mlade s posebnimi potrebami. Po izjavah direktorjev so ljudi iz teh skupin že velikokrat vključili v programe in imeli uspehe.

**Ovire:** Udeleženci so v programu naleteli tudi na ovire, med njimi so najbolj izpostavili učna gradiva in pripomočke, ki so določenim starejšim udeležencem nerazumljiva, preveč tehnična, saj so med njimi tudi taki, ki daljše odlomke težko do konca preberejo. Izpostavili so tudi vprašanje poznavanja tujega jezika (angleščine) pri uporabi računalniških programov, časovno dimenzijo, saj bi želeli čim bolj strnjen program.

**Vpliv ustanove na kakovost izvedbe:** Razmere v izvajalski organizaciji vplivajo na izpeljavo programa na začetku, predvsem pri animaciji, kasneje ne več.

#### 4. Usposobljenost učiteljev za izvedbo programa

**Vpliv predhodnih izkušenj na kakovost dela:** Predhodne delovne izkušnje učiteljev RPO v veliki meri vplivajo na uspešno poučevanje v programu RPO pri zelo veliki večini (94%) učiteljev.

**Ustrezna andragoška izkušnost:** Zadostno količino izkušenj za delo z odraslimi ima po lastni oceni 95% učiteljev, kar se ujema s podatki o kadrovskem izpolnjevanju pogojev za izvajanje programa RPO.

**Ključne lastnosti učitelja:** Učitelj RPO je po oceni udeležencev prijazen, udeleženec se v programu veliko nauči od njega. Učitelji imajo glede na samooceno »zelo močno« razvite sledeče lastnosti (rangirane od najpomembnejše naprej):

- prijaznost in ustrežljivost (tako potrdi tudi 98,8% udeležencev),
- sposobnost prisluhni posamezniku in se mu prilagoditi,
- razumljivost podajanja vsebine,
- strokovno praktično izkušnost (tako potrdi tudi zelo 96,5% udeležencev),
- predanost delu (je potrdila izredno velika večina 98,7% udeležencev),
- strokovno podkovanost.

»Močno« razvite pa:

- izkušnost učitelja odraslih,
- življenjsko izkušnost,
- andragoško usposobljenost v smislu upoštevanja položaja in življenjskih problemov udeležencev (učitelj dobro pozna življenjske probleme, s katerimi se srečujejo udeleženi je potrdilo 88,8% udeležencev).

Glavne značilnosti učitelja programa RPO so glede ocene direktorjev rangirane takole: prijaznost in ustrežljivost, znajo prisluhni posamezniku in se mu prilagoditi in imajo veliko strokovnega znanja. Na naslednjih mestih so lastnosti: predanost delu, znanje o načinih učenja odraslih, poznavanje življenjskih okoliščin udeležencev, imajo veliko življenjskih izkušenj in imajo veliko izkušenj kot učitelji odraslih.

**Motiv za poučevanje:** V dobri četrtini primerov je motiv za poučevanje učitelja v programu posredovanje znanja; še bolj pa kombinacije razlogov: delo z odraslimi in dodaten zaslužek; dolgoletne izkušnje in zadovoljstvo udeležencev; splet okoliščin, delo z ljudmi, nov izziv in zaslužek ter veselje do računalništva in poučevanja.

**Kakovost dela učiteljev:** Povprečje ocen udeležencev o učiteljevem delu je 4,71 (lestvica 1-5) in kaže na veliko zadovoljstvo.

**Delovne izkušnje:** Številni učitelji v programu RPO so znanja za delo z udeleženci razvijali le skozi svoje delo, saj prihajajo iz drugih strokovnih področij, ne iz izobraževanja. Nad 5 let delovnih izkušenj učitelja računalniškega opismenjevanja ima manj kot polovica učiteljev (41,8%). Bistveno obsežnejše so njihove delovne izkušnje z izobraževanjem otrok in mladine.

**Usposobljenost in strokovno znanje:** Točnost trditve, da imajo učitelji veliko strokovnega znanja, je potrdila izredno velika večina (98,8%) udeležencev. Morali pa bi po mnenju udeležencev imeti več znanja o tem, kako lahko udeleženci v svojem vsakodnevnem še bolj izkoristijo računalniško znanje, kako jih vključiti v take oblike učenja, ki niso dolgečasne in moreče ter kako se poučuje starejše odrasle.

**Vizija:** Program RPO namerava izvajati tudi v prihodnje štiri petine učiteljev RPO, ena petina tega ne ve, noben pa ne namerava opustiti tega dela. Kot svoje zaposlene učitelje programa RPO pa v bodoče vidi le ena petina direktorjev, kot »zunanje sodelavce« tri petine, status pa »ni pomemben« eni petini direktorjev izvajalskih ustanov. Glede sistemizacije učitelja RPO so direktorji menili, da bi jih z veseljem redno zaposlili, če bi bile potrebe zagotovljene in financiranje urejeno preko financiranja javne mreže.

**Šibke točke v usposobljenosti učiteljev:** To so: znanje o tem, kako se odrasli učijo, upoštevanje življenjskega položaja in problemov slušateljev, življenjska izkušnost, govorno nastopanje, andragoška izkušnost.

**Nujno potrebna nova znanja:** Skoraj tretjina učiteljev izpostavila temo »kako se učijo odrasli«. Dobra četrtina (26,8%) učiteljev za tovrstna izpopolnjevanja ni zainteresiranih.

## 5. Doseganje pričakovanih kratkoročnih in dolgoročnih učinkov programa

**Ocena koristnosti programa:** Izredno velika večina udeležencev (98,8%) je ocenila, da jim je program koristil. Znanje je v vsakdanjem življenju uporabno po oceni srednje velikega deleža (71,8%) udeležencev, to potrjujejo učitelji, direktorji in predstavniki lokalne skupnosti. Po oceni predstavnikov lokalne skupnosti je znanje udeležencev lahko uporabno v njihovem vsakdanjem življenju na več področjih: npr. registracija avtomobila preko spleta, izpis podatkov za kuharske recepte na računalnik, iskanje informacij na spletu itd..

Primerjava ocene učiteljev in udeležencev kaže, da učitelji za petino precenjujejo uporabnost tega, kar učijo. To znanje je koristno pri delu oz. iskanju dela udeležencev po oceni zelo velike večine učiteljev (91,9%), saj večina delodajalcev zahteva vsaj poznavanje osnov dela z računalnikom, pa čeprav gre za neformalno znanje. Po oceni direktorjev (61,7%) so zdaj udeleženci bolj vešč pri iskanju zaposlitve. Primerjava z odgovori udeležencev (po oceni katerih je pridobljeno znanje »zelo koristilo« oz. koristilo 91,9% vprašanim) kaže, da kar slaba tretjina direktorjev ne razpolaga s podatkom, ki je pravzaprav pozitivna povratna informacija za njihovo in učiteljevo delo.

**Uporabnost računalniških znanj:** Po končanem programu uporabljajo udeleženci po oceni učiteljev internet povprečno skoraj vsak dan, elektronsko pošto nekajkrat na teden, urejevalnik besedil večkrat na mesec, tiskalnik nekajkrat na mesec, digitalno fotografijo večkrat na leto in spletno bančništvo nekajkrat na leto. Urejevalnik besedila Word uporablja po lastni oceni vsaj enkrat na teden več kot polovica (56,2%) udeležencev, od tega vsak dan 15,9%. Računalnik redno uporabljajo za iskanje receptov, različne informacije, iskanje zaposlitve, nakupe na »bolhi«, prevajanje, pisanje za društvo upokoencev, e-pošto, internet, ob večerih. Sicer pa so povedali tudi: nekateri pa svojega računalnika nimajo, zato so vezani na druge možnosti.

Nabor osnovnih znanj v programu RPO je glede na hiter razvoj računalniške tehnologije po oceni zelo velike večine (92,1%) učiteljev ustrezen. Slaba petina (18,2%) pa je utemeljevala svoje stališče po potrebnosti prenove programa s tem, da bi potrebovali novejšo računalniško opremo, več vsebin namenjenih internetu prenoviti bi bilo potrebno skripta, potrebnih bi bilo več ur in vsebin o digitalnih medijih ter manj teorije in več prakse.

Manjši delež učiteljev (12,1%) je utemeljeval »ustreznost« programa z opažanjem, da udeleženci izgubijo strah pred računalnikom in dobijo podlago za nadaljevanje učenja, oziroma, da je program sicer »ustrezen za osnovna računalniška znanja«, vendar bi bilo potrebno dodati kakšno novejšo vsebino in podati več vsebin o sami organiziranosti računalnika. Več kot polovica udeležencev se zaradi novih informacij in izkušenj z računalnikom gotovo bolje znajde v vsakodnevnem življenju ocenjuje 60,6% učiteljev. Glede aktualnosti in ažurnosti računalniških vsebin so učitelji menili, da so te ustrezno ažurne, saj v delo vnašajo vsebine, ki jih udeleženci srečujejo vsak dan, na primer: digitalni fotoaparati, digitalna fotografija, navigator, pametni telefoni, USB ključ ali tudi tiskanje dokumentov. Internet uporablja po lastni oceni vsaj enkrat na teden zelo velika večina (86,9%) udeležencev, od tega vsak dan 56,4%. Elektronsko pošto pa vsaj enkrat na teden 72,4% udeležencev, od tega vsak dan 42,9%.

## 6. Dostopnost programa

**Dostopnost programa:** Program RPO je dostopen za najbolj ranljive odrasle po oceni velike večine učiteljev (85,3%), na območju, kjer deluje izvajalska organizacija, je tudi po oceni zelo velike večine direktorjev (86,3%) dostopnost načeloma dobra. Na dostopnost učitelji vplivajo predvsem s prilagajanjem časa izvedbe (v 77,3%) in z ustrežno lokacijo (57,6%), izvajalska ustanova pa še s sodelovanjem z lokalnimi ustanovami pri zagotovitvi ustreznih pogojev kot so npr. računalniška učilnica ali e-točka. Nekateri učitelji program le izvajajo in so odvisni od animacije organizatorjev. Zdi se, da je najbolj točen odgovor tistih učiteljev (38,3%), ki o učinkovitih načinih promocije odgovarjajo, da se s promocijo ne ukvarjajo, »to delajo drugi«. Dostopnost evalviranih programov je tudi po oceni predstavnikov lokalne skupnosti ustrežna, vprašanje pa je, ali imajo animatorji tudi individualen pristop do posameznika. O najširši prepoznavnosti programa v lokalnem okolju so njegovi predstavniki omenjali, naj se ustanove večkrat predstavijo na seji občinskega sveta, kar zelo poveča njihovo prepoznavnost. Predstavitev programa je smiselna za občinske svetnike, predstavnike četrtnih in vaških skupnosti, ki najbolj natančno poznajo lokalno problematiko.

**Dostopnost programa za udeleženca:** 38% udeležencev je navedlo, da bi se računalništva gotovo ne lotili, če ne bi imeli možnosti vključiti se v ta program (brezplačno).

**Zahtevnost pridobivanja udeležencev:** Da je težko pridobiti udeležence, meni dobra polovica (57%) učiteljev, za zelo veliko večino direktorjev (90,2%) pa to ni težko. Po izkušnjah učiteljev je najbolj učinkovit način pridobivanja udeležencev širjenje informacij preko zadovoljnih udeležencev; ostale načine (nenehno informiranje vseh obiskovalcev izvajalske ustanove, pa seznanjanje preko lokalnih radijskih postaj in preko tiskanih gradiv) izpostavlja od 4 do 8% učiteljev, nihče pa lokalne televizije in interneta.

**Kanali informiranja potencialnih udeležencev:** Najbolj je dolžan poskrbeti za prepoznavnost programa v okolju potencialnih udeležencev po mnenju skoraj večine učiteljev (73,1%) izvajalec programa, najmanj bivši udeleženci in učitelj sam, kar pa se v dejanski praksi ne potrjuje povsem. Najpogostejši informatorji udeležencev o programu so po oceni večine učiteljev (71%) pravzaprav prejšnji udeleženci, sledijo različni mediji (tako jih meni 54,5%) in zavod za zaposlovanje (50%), najslabši vir informacij glede programa RPO je Center za socialno delo. Udeleženci trdijo, da so jih najpogosteje informirali v izvajalski organizaciji (38,7% delež odgovorov), nato pa znanci - bivši udeleženci programa (34,4%) in mediji (24,9%).

Direktorji pa ocenjujejo, da so glavni informatorji o programu predvsem bivši udeleženci (80,4% delež odgovorov) in druge ustanove, ki napotujejo v program RPO kot npr. Zavod za zaposlovanje (78,4% delež), sledijo tiskana gradiva, nenehno informiranje obiskovalcev ustanove in internet. Najbolj redek načina je po njihovih izkušnjah lokalna TV. Za prepoznavnost programov v občini/občinah, kjer delujejo izvajalske organizacije, je po mnenju izredno velike večine direktorjev (98% oz. vseh razen enega) zadolžena izvajalska organizacije sama.

## 7. Identificirane pomanjkljivosti in potrebne spremembe programa

**Sistemske pomanjkljivosti:** Večjih sistemske pomanjkljivosti programa večina učiteljev ni zaznala, sicer pa je bilo največ naštetih pomanjkljivosti s področja organizacije izobraževanja (pomanjkanje časa za utrjevanje, premalo prakse, odsotnost asistenta na vajah, premalo časa za delo doma, prepuščenost zunanjega izvajalca samemu sebi, slaba razporeditev udeležencev glede na predznanje, ločevanje vsebin po sklopih npr. osnovno znanje, uporaba interneta), nekaj finančne narave (zapleten način poročanja, ni kritja potnih stroškov, nizko plačilo predavatelja), med redkimi pa: zastarelost učbenikov in gradiv ter slaba strojna oprema. Glede sistemskih pomanjkljivosti so učitelji še povedali: da bi potrebovali delitev programa za take udeležence, ki so delovno aktivni in seveda temu primerno bolj zahtevni, in take, ki so upokojeni in se ga udeležujejo za hobi. Poskrbeti bi bilo ponekod potrebno tudi za večjo promocijo programa. Glede na to, da na nekatere izražene potrebe program ne odgovarja, so predstavniki lokalnih skupnosti menili, da bi morali oblikovati tudi nadaljevalni program RPO, z bolj poglobljenimi vsebinami računalniške pismenosti.

**Sporočilo sestavljalcem programa:** Sporočilo učiteljev - Program je potrebno prilagoditi novostim (naj bo bolj odprt), skripta naj bo obsežnejša, program naj se nadaljuje v zahtevnejšo stopnjo, doda naj se več časa za vaje, obsega več ur. Sporočilo udeležencev - Med posebej izraženimi sporočili, ki so jih udeleženci v poglobljenih intervjujih namenili sestavljavcem programa, je večkrat ponovljena želja po nadaljevalnem programu. Udeleženci predlagajo tudi: prečiščenje vsebin - skrajšati vsebine za Word in dodati e-pošto, internet. Sporočilo direktorjev - Potrebne so nove vsebine, več praktičnega pouka, dodelati program.

**Potrebne spremembe:** Potrebno se je še bolj približati željam udeležencev. Med nujnimi spremembami so direktorji predlagali še večjo prilagoditev okolju, saj starostna struktura ni enotna na področju celotne Slovenije.

**Prenova programov:** Predstavniki lokalnih skupnosti so povedali, da bi pričakovali še boljše obveščanje lokalnih inštitucij in razširitev programa. Potrebno bi bilo pospeševati usposabljanje glede na potrebe gospodarstva.

## 8. Raven izvajalske ustanove in lokalne skupnosti

**Usklajenost programa z občinskimi prioritetami:** Program se z aktualnimi občinskimi prioritetami po mnenju večine (74,2%) učiteljev sklada. To so potrdili tudi odgovori direktorjev (80,4%), pri čemer je dobra desetina (11,8%) odgovorila z »ne morem presoditi«. Seznanjenost s programom v občinskih upravah je po oceni ene tretjine (33,9%) učiteljev dobra.

**Vpliv finančne urejenosti na udeležbo:** Finančna negotovost po mnenju polovice učiteljev »zelo močno ali »močno« vpliva na organiziranje izvedb s strani izvajalske organizacije, direktorji temu ne dajejo take teže. Nekateri rešujejo situacijo z vnaprej zagotovljenimi skupinami, ki čakajo razpise, ali pa tako, da so zunanji sodelavci plačani 1/2 takoj, drugo 1/2 ko pride ESS denar. Nekateri si ustvarjajo rezervo za »hude čase«.

**Zagotavljanje izvedbenih pogojev:** Večini učiteljem je izvajalska organizacija zagotovila vse potrebne pogoje za izvedbo programa. Izvajalska organizacija zagotovi ustrezne prostore, udeležence, ustrezno in sodobno opremo. Učitelji so ocenili, da imajo v dejanski praksi dobro oporo pri organizaciji in izvajanju programa (pridobivanje udeležencev, nabava materiala, finančni viri, promocija itd.) in da je »pogosto poskrbljeno za vse«. Izvedbene pogoje lahko zagotovi zelo velika večina (91,7%) izvajalskih organizacij. Razlogi, da to ni mogoče, so: ni dovolj prostora za izvajanje, slaba opremljenost s tehničnimi sredstvi za delavnice oz. zastarela oprema, pogoje morajo zagotavljati s sredstvi iz drugih virov.

**Primernost dislociranega izvajanja:** Z izvajanjem programa izven sedeža ustanove ima po ocenah direktorjev izvajalskih ustanov 62% izvajalcev. Prednost izvedbe izven ustanove je, da se vsebine prilagajajo kraju, ljudem, vendar je skupini z upokojenci pri takšnih prilagoditvah manjkal asistent.

**Pomembnost programa v ustanovi:** Program RPO v izvajalski ustanovi z vidika organiziranosti dela in kadrov običajno ni umeščen v prioriteto dejavnost.

**Učinkovitost programa pri reševanju lokalne problematike:** S programom se močno posega v reševanje aktualne problematike občine/občin po mnenju četrte tretine učiteljev (23,9%), po mnenju dobre petine (20,9%) pa šibko. Potrebno je povezovanje z gospodarstveniki v občini, da bodo izobraževanje približali potrebam s čimer se bo povečal učinkovitost programa za reševanje lokalne problematike. Ponekod to sodelovanje že teče, kar je pozitiven učinek recesije. Še vedno pa je občutno premalo je sodelovanja med izvajalci – lokalno skupnostjo – gospodarstvom. Učinkovitost programa v lokalni skupnosti še ni optimalna, saj izobraževanje še ni postalo način življenja, lokalne skupnosti v vlaganju v znanje ne prepoznajo priložnosti. Kot posledica je veliko ljudi nezaposljivih.

**Ustreznost financiranja:** Plača je po oceni večine učiteljev RPO »zelo dobra«, ena petina ocenjuje, da je slaba. S finančnimi rezultati izvedenih programov na ravni ustanove je po lastni oceni zadovoljna »v zelo veliki meri« dva odstotka direktorjev, »v veliki meri« četrtnina (23,5%). Višina dodeljenih finančnih sredstev je za program RPO ustrezna po oceni točno polovice direktorjev, učitelj je dobro nagraden za svoje delo po mnenju večine direktorjev (83,6%).

**Prepoznavnost programa v lokalnem okolju:** Po mnenju večine direktorjev so programi dobro prepoznavni v občini/občinah, kjer delujejo izvajalske organizacije. Poudarjajo, da je uspeh zagotovljen z več povezovanja med različnimi organi. Opažajo pa sledeče spremembe pri ciljni skupini za program računalniška pismenosti: vključeni želijo biti mlajši ljudje, kot določa program. Nekateri direktorji prakticirajo redne sestanke z županom, saj pogosto občinska uprava programov ne pozna, začenjajo sodelovanje v gospodarskih sekcijah. Bolje bi moralo biti zakonsko urejeno na ravni občine. Organizatorji izobraževanja so potrdili, da so pogosto ustanove prepoznavne v okolju prav zaradi programa RPO.

**Oblikovanje skupin:** Prevelik razpon v starosti udeležencev po izkušnjah učiteljev ni najboljši, zato je smiselno ločevanje mlajših in starejših udeležencev v dve skupini.

**Potrebnost programa v lokalnem okolju:** Da je v okolju izvajalske organizacije veliko ljudi, ki bi potrebovali program RPO, je menila zelo velika večina (95,1%) direktorjev. Da nameravajo program RPO izvajati v prihodnje, je pritrdilno odgovorilo 41 od 50 direktorjev (82%).

**Potrjevanje in priznavanje znanja:** Glede morebitnih težav pri izdajanju potrdil o obvladovanju znanj, ki jih predvidevajo javno veljavnih programi in tudi RPO, vsi direktorji menijo, da težav ni.



**Izpad učiteljev:** Potrebe po nadomeščanju izpadlega učitelja ni imela dobra polovica (57,1%) izvajalskih organizacij. V primeru, ko je do tega prišlo, pa je petina izvajalk (18,4%) našla drugega ustrezno usposobljenega učitelja z licenco, v nekaterih primerih pa so izvajalke interno usposobile učitelja, ali izpeljale program z učiteljem brez licence ali pa izvedbe niso izpeljali.

**Ovire:** Pogostejši oviri sta preobremenjenost učiteljev in usklajevanje urnikov z drugimi delovnimi obveznostmi redno zaposlenih ali pogodbenih sodelavcev.

**Politika ustanove do ranljivih skupin:** Med brezposelnimi, ki se radi vključujejo v program računalniškega opismenjevanja, izvajalci opažajo nižanje starostne strukture brezposelnih (ponekod je večina brezposelnih starih med 19 – 36 let). Potrebni bi bili novi programi za ogroženo mladino. Potrebni bi bili v bistvu večletni programi za brezposelne, s poudarkom na razvoju temeljnih kompetenc. Ustanove iščejo še druge vire financiranja – MDD, MNZ in učitelje za izvedbe programa, saj so predavanja minimalno plačana in zaslužek ni stimulativen. Omenjali so med-partnersko sodelovanje: povezovanje z društvi, sodelovanje z bolnico, svetovanje skupinam na podeželju, na domu, projekt izdelave modelov svetovanja za ranljive skupine in druge.

**Ustreznost programa za ustanovo:** V praksi je dejanska vsebina izvedbe v veliki meri odvisna od izvajalca, torej učitelja RPO. Izvajalci bi si želeli »usposobljene zaposlene strokovnjake«.

**Prioriteta ranljivih skupin v ustanovi in njen vpliv na delo z njimi:** Kam v ustanovah umeščajo javno veljavne programe z vidika organiziranosti dela in kadrov so pojasnili organizatorji izobraževanj: Sčasoma bodo programi ključni, problem pa je, da se jih glede na sedanji sistem ne da sproščeno izvesti, vse je zelo napeto ali negotovo. Glede podpore programu s strani lokalne skupnosti organizatorji izobraževanj v večini ne opažajo problemov.